

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2013年06月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2013年 06月	2013年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	235	713	237
	勧誘に関する相談	76	252	84
	売買取引に関する相談	132	406	135
	事務処理に関する相談	54	211	70
	投資運用に関する相談	2	2	0
	投資助言に関する相談	7	17	5
	その他の相談	126	831	277
	(小計)	632	2432	810
苦情	勧誘に関する苦情	35	106	35
	売買取引に関する苦情	63	142	47
	事務処理に関する苦情	17	56	18
	投資運用に関する苦情	0	0	0
	投資助言に関する苦情	0	0	0
	その他の苦情	7	23	7
	(小計)	122	327	109
あっせん	勧誘に関する紛争	5	49	16
	売買取引に関する紛争	4	12	4
	事務処理に関する紛争	0	1	0
	投資運用に関する紛争	0	0	0
	投資助言に関する紛争	0	0	0
	その他の紛争	0	1	0
(小計)	9	63	21	
合計		763	2822	940

(参考 前年度の状況)

区分	内容	2012年度	
		累計	月平均(累計/12)
相談	制度に関する相談	1723	143
	勧誘に関する相談	1481	123
	売買取引に関する相談	872	72
	事務処理に関する相談	523	43
	投資運用に関する相談	20	1
	投資助言に関する相談	28	2
	その他の相談	1489	124
	(小計)	6136	511
苦情	勧誘に関する苦情	612	51
	売買取引に関する苦情	296	24
	事務処理に関する苦情	134	11
	投資運用に関する苦情	5	0
	投資助言に関する苦情	5	0
	その他の苦情	100	8
	(小計)	1152	96
あっせん	勧誘に関する紛争	300	25
	売買取引に関する紛争	27	2
	事務処理に関する紛争	6	0
	投資運用に関する紛争	0	0
	投資助言に関する紛争	1	0
	その他の紛争	0	0
(小計)	334	27	
合計		7622	635

- (注) 1. 計上件数は、受付件数である。  
2. 案件により、相談・苦情・あっせんのそれぞれに重複して計上している場合がある。

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2013年06月の商品別処理状況 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	株式	債券	投資 信託	有価 証券 デリバ	金融 先物 デリバ	CFD	その他 デリバ	ラップ	第2種 関連 商品	その他	計	
相談	制度に関する相談	110	26	32	2	16	0	0	1	2	46	235	
	勧誘に関する相談	16	18	35	1	3	1	0	0	1	1	76	
	売買取引に関する相談	58	22	29	10	8	0	0	1	3	1	132	
	事務処理に関する相談	27	3	6	1	4	0	0	0	1	12	54	
	投資運用に関する相談	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	
	投資助言に関する相談	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	7
	その他の相談	30	9	10	3	8	0	0	0	15	51	126	
	(小計)	243	78	113	17	39	1	0	2	22	117	632	
苦情	勧誘に関する苦情	7	11	11	1	2	1	2	0	0	0	35	
	売買取引に関する苦情	36	3	8	4	10	1	0	0	1	0	63	
	事務処理に関する苦情	10	1	3	1	1	0	0	0	0	1	17	
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	投資助言に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	その他の苦情	4	0	3	0	0	0	0	0	0	0	7	
	(小計)	57	15	25	6	13	2	2	0	1	1	122	
あっせん	勧誘に関する紛争	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	5	
	売買取引に関する紛争	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4	
	事務処理に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	投資運用に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	投資助言に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	(小計)	2	2	5	0	0	0	0	0	0	0	9	
合計		302	95	143	23	52	3	2	2	23	118	763	

(参考 2013年度 (2013年04月 ~ 2013年06月) 累計)

区分	内容	株式	債券	投資 信託	有価 証券 デリバ	金融 先物 デリバ	CFD	その他 デリバ	ラップ	第2種 関連 商品	その他	計
相談	制度に関する相談	319	72	110	10	44	0	0	1	10	147	713
	勧誘に関する相談	61	64	103	2	8	1	1	1	3	8	252
	売買取引に関する相談	227	40	70	27	27	2	0	1	4	8	406
	事務処理に関する相談	121	12	18	3	8	0	0	0	8	41	211
	投資運用に関する相談	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2
	投資助言に関する相談	6	0	0	0	0	0	0	0	0	11	17
	その他の相談	128	35	33	5	18	1	0	1	414	196	831
	(小計)	862	223	335	47	105	4	1	4	439	412	2432
苦情	勧誘に関する苦情	25	36	32	1	7	1	3	0	0	1	106
	売買取引に関する苦情	84	8	19	11	18	1	0	0	1	0	142
	事務処理に関する苦情	33	3	8	3	4	0	0	0	2	3	56
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の苦情	9	1	6	0	2	0	0	0	1	4	23
	(小計)	151	48	65	15	31	2	3	0	4	8	327
あっせん	勧誘に関する紛争	6	16	10	0	11	0	6	0	0	0	49
	売買取引に関する紛争	7	1	4	0	0	0	0	0	0	0	12
	事務処理に関する紛争	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	投資運用に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	投資助言に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の紛争	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	(小計)	13	18	15	0	11	0	6	0	0	0	63
合計		1026	289	415	62	147	6	10	4	443	420	2822

- (注) 1. 計上件数は、受付件数である。  
2. 案件により、相談・苦情・あっせんのそれぞれに重複して計上している場合がある。

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2013年06月の男女別処理状況 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	141	78	16	235
	勧誘に関する相談	36	37	3	76
	売買取引に関する相談	75	53	4	132
	事務処理に関する相談	28	25	1	54
	投資運用に関する相談	2	0	0	2
	投資助言に関する相談	4	3	0	7
	その他の相談	77	47	2	126
	(小計)	363	243	26	632
苦情	勧誘に関する苦情	10	21	4	35
	売買取引に関する苦情	46	16	1	63
	事務処理に関する苦情	14	3	0	17
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	0	0	0	0
	その他の苦情	6	1	0	7
(小計)	76	41	5	122	
あっせん	勧誘に関する紛争	2	3	0	5
	売買取引に関する紛争	4	0	0	4
	事務処理に関する紛争	0	0	0	0
	投資運用に関する紛争	0	0	0	0
	投資助言に関する紛争	0	0	0	0
	その他の紛争	0	0	0	0
(小計)	6	3	0	9	
合計		445	287	31	763

(参考 2013年度 (2013年04月 ~ 2013年06月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	424	240	49	713
	勧誘に関する相談	122	117	13	252
	売買取引に関する相談	244	147	15	406
	事務処理に関する相談	126	78	7	211
	投資運用に関する相談	2	0	0	2
	投資助言に関する相談	11	5	1	17
	その他の相談	459	344	28	831
	(小計)	1388	931	113	2432
苦情	勧誘に関する苦情	40	56	10	106
	売買取引に関する苦情	100	40	2	142
	事務処理に関する苦情	42	12	2	56
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	0	0	0	0
	その他の苦情	15	7	1	23
(小計)	197	115	15	327	
あっせん	勧誘に関する紛争	15	15	19	49
	売買取引に関する紛争	9	3	0	12
	事務処理に関する紛争	0	1	0	1
	投資運用に関する紛争	0	0	0	0
	投資助言に関する紛争	0	0	0	0
	その他の紛争	1	0	0	1
(小計)	25	19	19	63	
合計		1610	1065	147	2822

- (注) 1. 計上件数は、受付件数である。  
2. 案件により、相談・苦情・あっせんのそれぞれに重複して計上している場合がある。